



kontsumOBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA

INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO



Erakunde autonomiaduna
Organismo Autónomo del

EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

Contratación de viajes on line

El Tema Es

Derechos y Deberes

Te Puede Pasar a Ti



REVISTA

KONTSUMOBIDE

2014

Nº 20



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

El Tema Es

Contratación de viajes on line

La contratación de viajes en Internet está en pleno crecimiento, una prueba de ello es que la compra online de billetes de avión y los dynpacks (paquetes de vuelos + hotel) ha aumentado de forma importante en los últimos cinco años. De hecho, estos servicios son los que más se reservan en la red, junto con el alquiler de coches.

Sin embargo, la proliferación de la contratación online también ha supuesto la aparición de conflictos de consumo: alojamientos de una calidad inferior a la contratada, cobro de importes por conceptos que no se habían solicitado, problemas con la compra de billetes de avión, etc.

Todo ello hace necesario que debemos prestar especial atención al momento de la contratación.

Veamos un caso concreto....

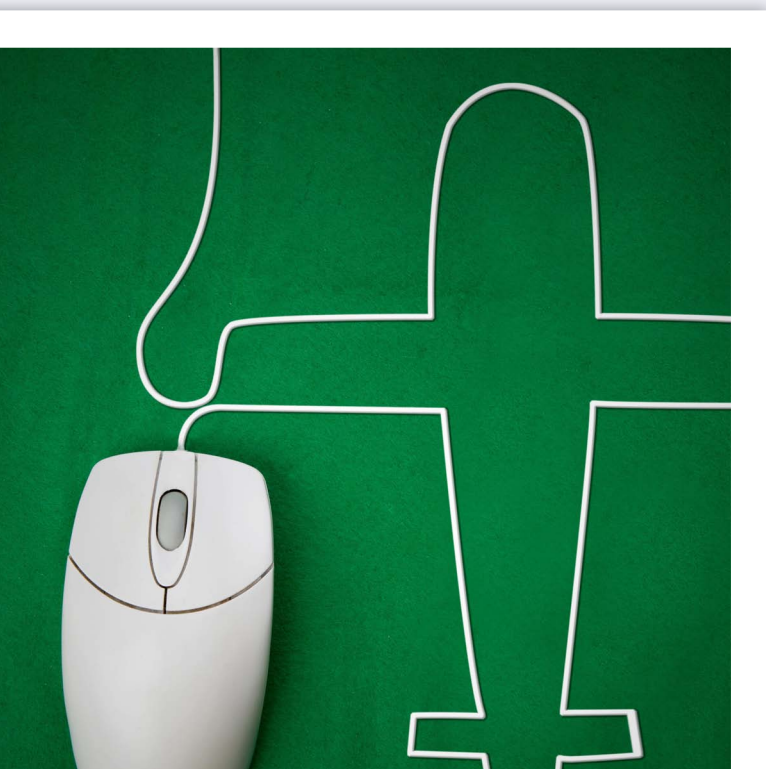
Llegan las tan esperadas vacaciones y, después de todo un semestre entregados al trabajo, las prisas y las preocupaciones, Ane y Felix han decidido que es el momento de darse el capricho para el que han estado ahorrando durante todo el año: un viaje a Turquía.

Ahora lo importante es buscar bien, para encontrar un viaje que se ajuste a sus necesidades y a su bolsillo. Se plantean dos posibilidades: acudir a una agencia de viajes o contratarlo a través de Internet.

Felix y Ane solo coinciden en casa por las noches, fuera del horario comercial, así que deciden empezar a buscar ofertas a través de Internet.

La oferta de viajes en Internet es muy amplia y esto te permite comparar entre muchas opciones y, además, evitar comisiones de intermediarios cuando contratas directamente el servicio.

A la hora de comenzar la búsqueda, debes tener en cuenta los siguientes consejos:





- 1.** Busca información relevante sobre la página web en la que vayas a contratar. Asegúrate de que la empresa cumple con los requisitos legales y que tiene registrada una dirección física, un teléfono y un correo electrónico para la comunicación directa. Los foros de viajes u otras páginas que contengan opiniones de otras personas pueden ayudar a hacernos una imagen general de la empresa.
- 2.** Lee detalladamente todas las condiciones para saber exactamente en qué términos estás contratando. Debemos acordarnos de leer bien la letra pequeña; de hecho, suele ser la más traicionera.
- 3.** La página web debe ofrecer información clara y precisa sobre el viaje. La publicidad es vinculante, por lo que debes conservarla: en caso de tener cualquier problema, te servirá como prueba en la reclamación.

La información mínima que debe ofrecer la página web es la siguiente:

- Destinos del viaje y medios de transporte, con mención de sus características y clase.
- Duración, itinerario y calendario del viaje.
- Relación de establecimientos de alojamiento, con indicación de su tipo, situación, categoría... y sus principales características, así como su clasificación turística.
- Información sobre los servicios incluidos (comidas, bebidas, visitas, etc.).
- Información general sobre las condiciones aplicables en materia de pasaportes y de visados, y las formalidades sanitarias necesarias para el viaje y la estancia.
- Precio final completo del viaje combinado, incluidos los impuestos, y con el detalle exhaustivo de todos los conceptos facturados.





- Cuantía que deba pagarse por anticipado en concepto de reserva, plazos de pago, así como las condiciones de financiación que, en su caso, se oferten.
- Cláusulas aplicables a posibles responsabilidades, cancelaciones y demás condiciones del viaje.
- Fecha límite en la que se puede cancelar el viaje sin penalización y, en su caso, el importe a pagar por la cancelación. También debe informar de la posibilidad de suscribir un seguro que cubra los gastos de cancelación.
- Nombre y domicilio de la empresa con la que contratas y, en su caso, de la organizadora del viaje.
- Toda información adicional y adecuada sobre las características del viaje.

Primer intento... Felix y Ane buscan en varias páginas web...

¡Vaya! parece que la búsqueda ha tenido éxito... Han encontrado en una web un viaje combinado que se ajusta bastante a sus posibilidades y a las fechas que están barajando. Deciden leer mejor la información y analizar las condiciones...

¿Qué es un viaje combinado?

Se entiende por viaje combinado aquel que se ofrece por un precio global, cuya duración supera las 24 horas o incluye una noche de estancia y en el que se combinan, al menos, dos de los siguientes elementos: transporte, alojamiento u otros servicios turísticos.





Es conveniente comparar entre distintas opciones, por lo que Ane y Felix deciden seguir buscando en otras páginas... La siguiente opción que barajan es la posibilidad de contratar el vuelo por un lado y el alojamiento por otro...

En este caso, a diferencia de los viajes combinados, la compañía aérea responde únicamente por los servicios que contrates con ella, pero no se hará cargo de los problemas derivados en el alojamiento, y viceversa.

Ya, por último, Ane recibe una oferta de una web de red de compras a la que está suscrita.

"¡¡Mira qué suerte!!, durante los próximos 5 días hay una oferta a Turquía con un 75% de descuento."

Revisan las condiciones...

¿Qué son y cómo operan las empresas de red de compras?

Son páginas web en las que se pueden comprar artículos y contratar servicios más baratos con respecto al precio original (mediante descuentos o cupones). Generalmente, es necesario registrarse para poder acceder a sus ofertas.

Cada vez es más frecuente la oferta de viajes y/o alojamientos con descuentos en este tipo de sitios web.

Debes leer y prestar especial atención a las condiciones de contratación, ya que los descuentos suelen estar acotados a fechas muy concretas, condiciones especiales de viaje o alojamiento, o no tener incluidos ciertos servicios...





kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

Nº 20

“Claro, ¡así que era tan barato!. Los hoteles están alejados de los núcleos urbanos y el pack de comidas y excursiones se debe pagar aparte... Además, solo ofertan vuelos con salidas los martes. Podría haber sido interesante para poder ahorrarse un dinero pero, en este caso, los inconvenientes son mayores que las ventajas...”

Después de analizar los pros y los contras, Ane y Felix optan por el viaje combinado que habían visto en un principio.

Ahora solo queda realizar la compra on-line...

Es importante que el antivirus y el navegador de Internet los tengas debidamente actualizados. Evita ordenadores públicos y redes Wi-Fi abiertas.

Contrata siempre en páginas web seguras y de confianza. Puedes identificar el grado de seguridad de la web mediante estos indicadores: que la dirección de la página web comience con las letras https:// y aparezca un candado cerrado o una llave entera en alguno de los ángulos de la pantalla del navegador.

Utiliza medios de pago seguros como, por ejemplo, PayPal.

Facilita solo los datos personales que sean necesarios para realizar el proceso de compra.

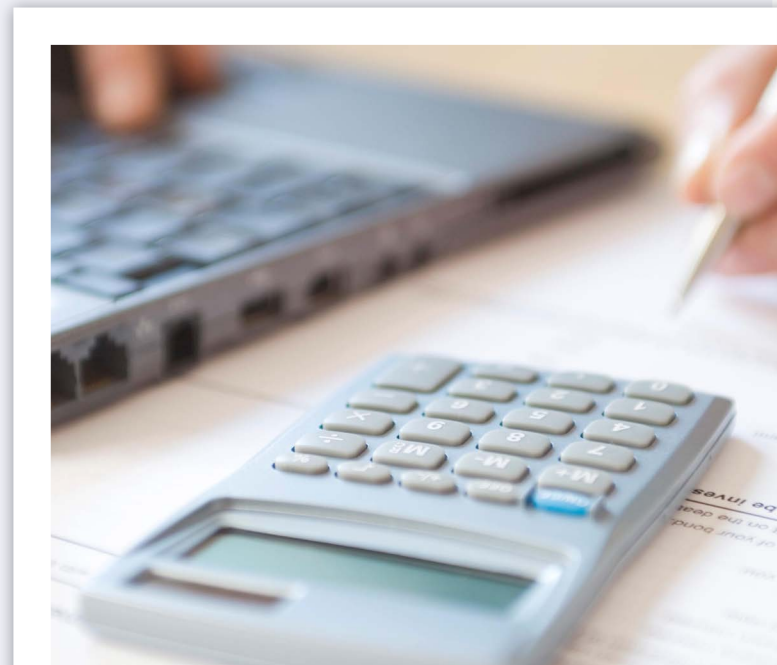
Otros aspectos a tener en cuenta a la hora de realizar la compra:

Contratación:

Al realizar la compra aceptas las condiciones de contratación, por lo que conviene que las revises antes de finalizar el proceso de pago. Es recomendable que conserves o imprimas una copia del contrato.

Previo al viaje:

Infórmate de toda la documentación que puedas necesitar para iniciar el viaje: documentos de identificación (DNI y pasaporte), visado, billetes de transportes, datos de contacto, etc. Infórmate también de las condiciones sanitarias.





kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

Nº 20

Seguro:

Comprueba si el viaje o paquete lleva incluido o no un seguro. En caso de que lo incluya o lo hayas contratado por separado, es muy importante leer las condiciones de la póliza para comprobar qué aspectos quedan incluidos.

Ane y Felix están ilusionados con el viaje. Ya solo les queda hacer un par de cosas...

- *Guardar el contacto de la empresa con la que han contratado o de sus representantes para posibles dudas que surjan antes o durante el viaje.*

- *Llevar toda la documentación del viaje contratado.*
- *Conservar toda la documentación del viaje.*

Y que no se les olvide, cuando se acerque la fecha de realizar el viaje, deberán confirmar los billetes de avión.

Siguiendo todas estas recomendaciones no tienen ninguna duda de que podrán disfrutar con total tranquilidad de su estancia en Turquía. "¡Qué ilusión! La Mezquita Azul, el Gran Bazar..."

REVISTA
KONTSUMOBIDE



https://w



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

Contratar un viaje no es una tarea tan sencilla como puede parecer: hay que comparar ofertas, buscar precios adecuados...

Para contratar un viaje online con seguridad sigue las recomendaciones que te ofrecemos.

1.

SEGURIDAD INFORMÁTICA

- Vigila la seguridad informática de dispositivos, redes y páginas web que vayas a utilizar (antivirus, que aparezca https:// en la URL, redes seguras, etc.).

2.

BÚSQUEDA Y COMPARACIÓN de OFERTAS

- Comprueba que la web que comercializa el servicio que buscas es una agencia de viajes, compañía aérea o empresa dedicada al sector (muchas se publicitan como tal y no lo son).

Derechos y Deberes

Contratación de viajes on line

- » Puedes comprobar que un vuelo existe realmente verificando el código de IATA, en la página www.iata.org/publications/Pages/code-search.aspx
- » Comprueba en la página web que la empresa existe realmente, verificando que está inscrita en el Registro Mercantil.

- Ten cuidado con las ofertas sospechosamente atractivas.

- Compara diferentes ofertas y busca en sitios de confianza. Es recomendable visitar páginas de empresas que se adhieran a códigos de autorregulación, ya que, de este modo, tendrás la certeza de que la empresa se ha comprometido a resolver los conflictos de consumo que pudieran surgir. Si vemos cualquiera de estos símbolos en la página significa que estamos en una web de confianza.





3.

INFORMACIÓN PREVIA

En la contratación online de cualquier viaje, tienes siempre derecho a recibir información previa antes de formalizar el contrato, adquirir el título de transporte, etc. Es muy importante:

- Las empresas tienen que estar correctamente identificadas (nombre, CIF, localización, contacto, etc.), pudiendo ser una agencia de viajes virtual, una empresa intermediaria, una red de compras, una web de hoteles, etc.
- Lee y comprende las condiciones generales de contratación, así como las condiciones particulares de cada oferta.
- Analiza bien toda la publicidad e información; y, ante cualquier duda, aclárala a través de cualquiera de los medios que la empresa ponga a tu disposición. Toda esta información es vinculante, así que conviene conservarla para que, en caso de conflicto, puedas utilizarla como prueba.
- Conoce de antemano qué vías de reclamación tienes a tu disposición.

INFORMATION



4.

CONDICIONES DE CONTRATACIÓN

Antes de aceptar, conviene leer detenidamente:

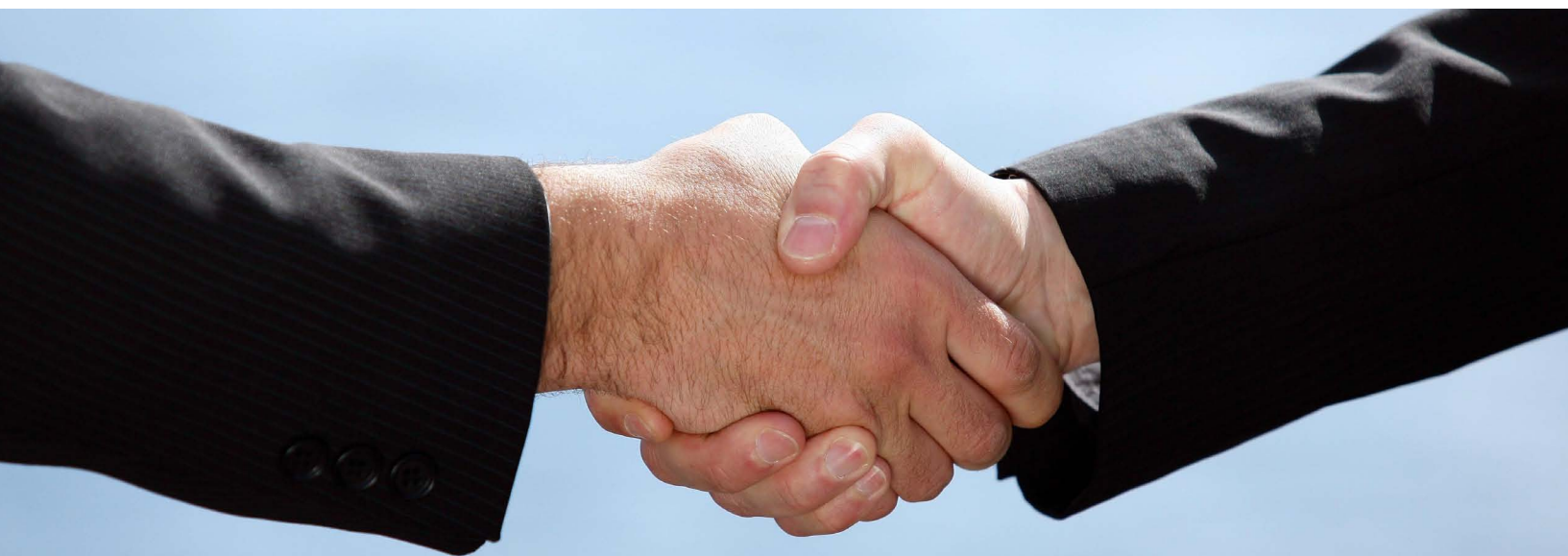
- Las condiciones generales de uso (registro, privacidad de datos, etc.) y contratación.
- Las condiciones de la oferta (vigencia, servicios incluidos y excluidos, precio final, etc.).

Además, ten presente lo siguiente:

- En las web de red de compras, habitualmente, se exige un registro previo.

- La responsabilidad final de la compra es de la empresa a la que has pagado, es decir, la empresa con la que has contratado el servicio. Ésta no puede derivar la responsabilidad a la empresa proveedora o prestadora (el restaurante, la compañía de vuelos, el hotel...).

No obstante, podrá exonerarse de responsabilidad mediante la prueba de su falta de culpa, en la medida en que cada empresa responderá de su ámbito de actuación. En el caso concreto de los daños personales y materiales causados por productos o servicios defectuosos, responderá solidariamente con las empresas que finalmente suministren el bien o presten el servicio.





kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

Nº 20

Ante cualquier duda, es aconsejable que te pongas en contacto con el negocio donde vas a disfrutar el servicio, y que te asegures bien de las condiciones de uso y de la disponibilidad.

5. CONFIRMACIÓN DE COMPRA

Tienes derecho a recibir confirmación de las reservas efectuadas, así como información sobre todo lo relativo al servicio, en un plazo de 24 horas y a través del medio que hayas indicado (generalmente por correo electrónico). También tienes derecho a cancelarlas (conviene que te fijes en las condiciones generales, por si existe alguna penalización en este caso).

Puedes imprimir la confirmación o guardarla en un dispositivo. Esta documentación te servirá como comprobante en el caso de que tengas que reclamar. También es recomendable que imprimas o guardes los justificantes de pago de la entidad bancaria.

Tras aceptar la oferta y formalizar el pago correspondiente, deberás recibir un comprobante (en red de compras generalmente se llama cupón o ticket), donde figuren todos los datos y condiciones relativas al servicio adquirido, y que deberás usar, en la forma que indiquen en las condiciones de uso, cuando quieras disfrutar los servicios de viaje contratados.





kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

Los tiempos están cambiando y cada vez un mayor número de personas optan por contratar sus viajes a través de Internet. De hecho, casi la mitad de las compras realizadas por Internet tienen relación con viajes: contratación de vuelos, hoteles, alquiler de coches, viajes combinados...

En la contratación on-line de cualquier viaje, para evitar problemas posteriores, se deben tomar una serie de precauciones, como verificar que se trata de una web segura o proteger el propio ordenador desde el que se está realizando la compra. Pero estas **precauciones** no nos libran al 100% de que puedan ocurrir algunos contratiempos. A continuación te presentamos algunos ejemplos de consultas recogidas en distintos organismos de consumo:

Te puede pasar a ti

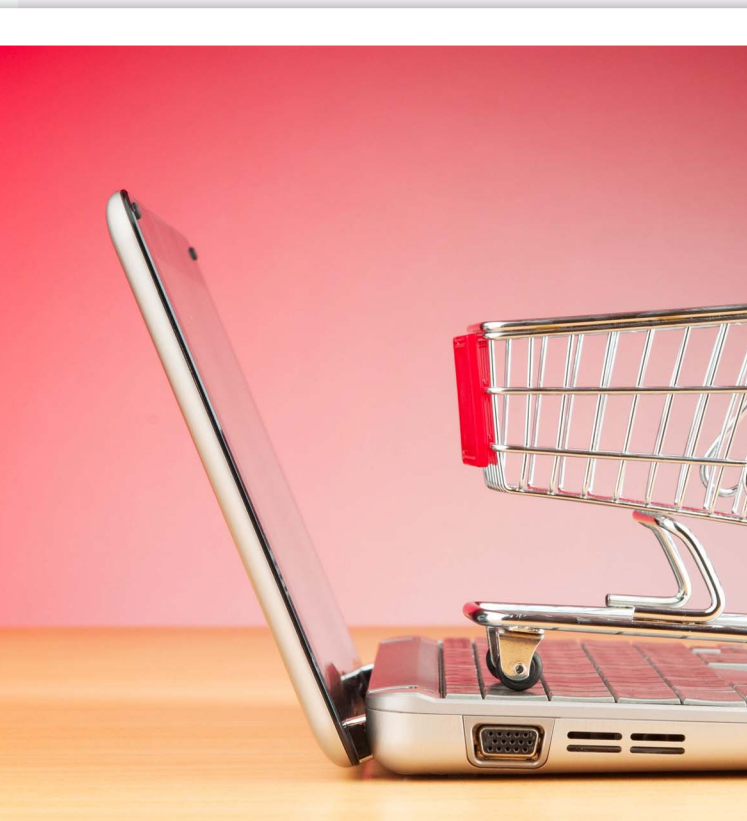
Contratación de viajes on line

He comprado un billete de avión en una compañía aérea. ¿Cómo puedo saber que la compra del billete ha sido correcta?

La empresa debe enviar confirmación y un acuse de recibo al correo electrónico de la persona consumidora en el plazo de 24h.

Es importante distinguir entre la confirmación de la **RESERVA** y la confirmación de **COMPRA** del billete. La reserva de un billete no implica la compra del mismo, ya que hay empresas que permiten un plazo determinado de pre-reserva antes de hacerla efectiva. Estas empresas, generalmente, envían un mensaje de confirmación de reserva con un aviso indicando que en el momento de hacerse efectiva y una vez aceptado el cargo, se recibirá el mail de confirmación de compra. Se debe esperar a este segundo mail para tener la certeza de que la contratación se ha realizado correctamente.

He comprado un billete de avión y a pesar de que tengo el acuse de compra por el valor de un solo billete, me han cobrado el equivalente a dos billetes. ¿Cómo puedo pedir la devolución del importe de uno de ellos?





En primer lugar, deberíamos ponernos en contacto, a la mayor brevedad, con la compañía que emite el billete, para averiguar el origen del problema y pedir la devolución del importe del segundo billete.

Si la compañía no accede a la devolución del importe, se puede dar orden a la entidad bancaria de que anule el segundo cargo. Si la empresa reclamara el importe o la entidad se negara a realizar la devolución alegando que se ha procedido al cargo con nuestro consentimiento, siempre tendríamos como prueba el resguardo digital de un único billete para la fecha y recorrido en cuestión, el cual deberemos guardar con el resto de la documentación.

Si he comprado un billete por Internet, ¿me tienen que enviar el billete físicamente?

Debemos leer bien las condiciones generales de uso de cada compañía, ya que cada una tiene su modus operandi.

En ocasiones, es suficiente con el número de localizador. Este se presentará en el aeropuerto junto con los documentos de identidad que se especifiquen para la emisión de la tarjeta de embarque. Esta última asegura el acceso al avión.

En otras ocasiones, es necesario presentarse en el mostrador de la compañía con el localizador para conseguir el billete físico.

Hay compañías que aconsejan imprimir el billete que se envía por mail ya que podrían cobrar por la emisión del billete en el aeropuerto.



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

Nº 20

Estoy buscando un viaje a través de Internet y me surge una duda, ¿cómo puedo diferenciar el folleto informativo con respecto al contrato?



Mientras que en las agencias de viaje tradicionales la celebración del contrato se realiza tras analizar el folleto publicitario, en las agencias de viajes virtuales se difumina la frontera entre la contratación y la publicidad, ya que una misma página web puede servir para hacer publicidad y para contratar. Por ello, la página deberá contener, en estos casos, no sólo lo exigido para la oferta informativa, sino también el **contenido mínimo del contrato**. La información puede encontrarse dispersa en páginas sucesivas, pero siempre deberá ofrecerse en su totalidad a la persona consumidora antes de solicitarle sus datos personales y los relativos al pago.

He realizado un viaje contratado por Internet en el que se ofrecían una serie de visitas guiadas programadas que, al final, no se han efectuado. ¿Puedo reclamar por incumplimiento?

Cualquier incumplimiento es motivo de reclamación. Para reclamar, conviene presentar toda la documentación relativa a la oferta o viaje **contratado**: por ejemplo, el folleto, el contrato y, sobre todo, las "Condiciones Generales de Contratación" que se deben aceptar para poder celebrar el contrato y donde, entre otros datos, se especifican las características de la prestación del servicio y las condiciones especiales del viaje.



Si hay algún incumplimiento de parte de lo contratado, la empresa deberá indemnizar a la parte afectada.

Estoy buscando un viaje a través de una empresa de descuentos (red de compras). ¿Cómo puedo saber cual es la empresa que ofrece cada producto?

Las redes de compras operan en Internet, y son páginas web donde se pueden comprar artículos con descuento o cupones para conseguir productos más baratos con respecto al precio original. Las empresas que desean estar presentes en estas páginas pagan un porcentaje de los beneficios de las ventas realizadas a través de ellas. Generalmente, es necesario registrarse en dichas páginas para poder acceder a sus ofertas o cupones descuento.

En cualquier caso, deben aparecer identificadas, tanto la empresa de red de compras como la empresa que ofrece sus servicios a través de estas páginas.

Generalmente, encontramos la información sobre la web de red de compras en la página de inicio, en apartados como: "Quiénes somos", "Información legal", o "Información corporativa".

En cuanto a la empresa mayorista o minorista que se publicita en estas webs, debe aparecer fácilmente identificada, con un medio de contacto o una web donde encontrar más información al respecto.

Además, debe aparecer claramente identificado el periodo durante el que serán válidas este tipo de ofertas.

Toda empresa que ofrezca sus servicios a través de Internet debe facilitar a las personas usuarias los siguientes datos:

- **Nombre o denominación social.**
- **Domicilio, dirección y datos que permitan contactar con la empresa.**
- **Número de identificación fiscal o número de título-licencia.**
- **Datos de inscripción en el Registro Mercantil.**
- **Códigos de conducta a los que está adherida (protección de datos personales, Sistema Arbitral,...).**

Se debe desconfiar de cualquier página web que no disponga de esta información.

